



CORPME

***CONSULTAS TÉCNICAS
MÁS FRECUENTES***

Manual de usuario

Autor/es:
Última modificación:

Colegio de Registradores
20 de junio de 2012

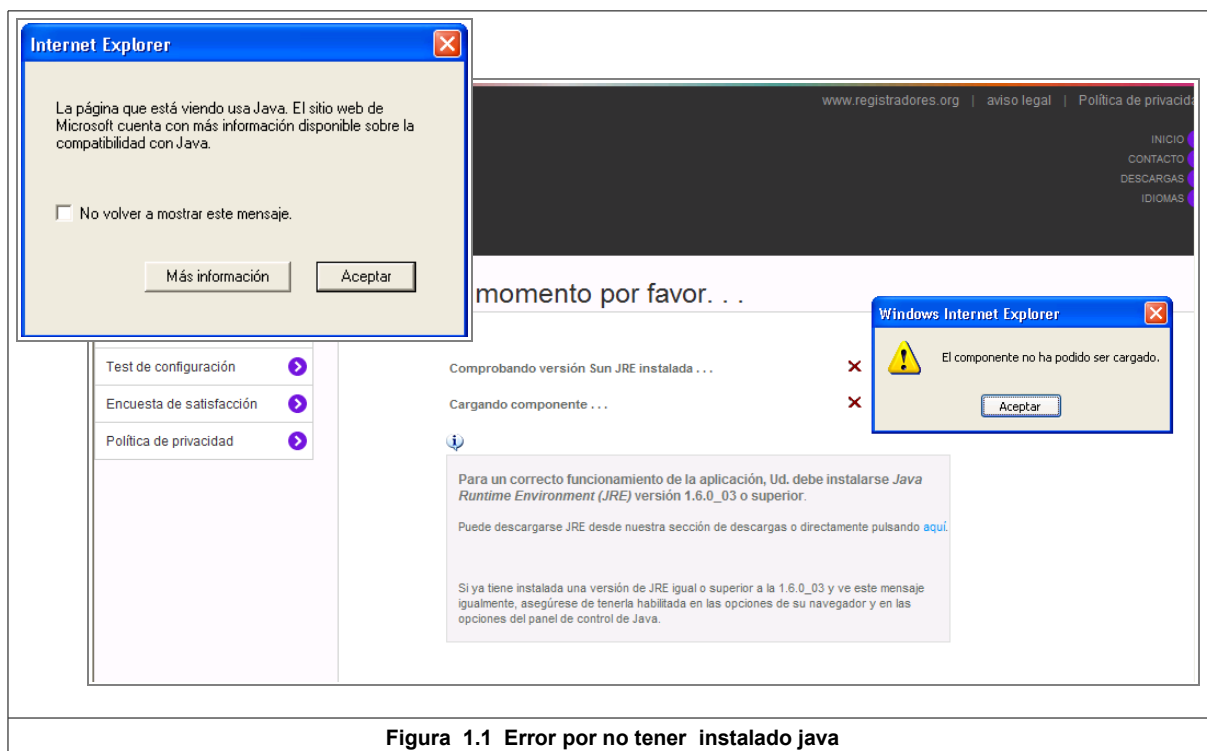


ÍNDICE

1 CONSULTAS DE ACCESO.....	3
1.1 ERROR POR NO TENER LA VERSIÓN DE JAVA INSTALADA.....	3
1.2 CERTIFICADO REVOCADO.....	4
1.3 DATOS DE ACCESO A LA SESIÓN INCORRECTOS.....	5
1.4 ERROR DE APLICACIÓN.....	6
2 CONSULTAS AL AÑADIR EL DOCUMENTO.....	7
2.1 FICHERO ZIP INCORRECTO (PRESENTACIÓN DE CUENTAS).....	7
2.2 PRESENTACIÓN DE LIBROS: FALTA UN FICHERO.....	8
2.3 FALTA REFERENCIA DEL DOCUMENTO.....	9
2.4 AL PRESENTAR LIBROS O CUENTAS NO SE RELLENA NADA.....	10
2.5 EXTENSIONES VÁLIDAS AL AÑADIR CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE CUENTAS.....	11
2.6 ARCHIVOS AÑADIDOS SUPERIORES A 100 MB.....	12
2.7 NO SE SELECCIONA EL FICHERO ZIP EN LA PRESENTACIÓN DE CUENTAS.....	13
3 CONSULTAS DE ENVÍO DE DOCUMENTO.....	14
3.1 ERROR EN PROCESO ENVÍO.....	14
3.2 CÓDIGO 23 – ERROR PROCESO REGISTRO.....	15
3.3 ERROR AL ENVIAR PRESENTACIÓN LOTES.....	16
3.4 CÓDIGO 7 – ERROR AL ENVIAR UNA SUBSANACIÓN.....	17
3.5 OTROS TIPOS DE ERROR.....	18

1 CONSULTAS DE ACCESO

1.1 ERROR POR NO TENER LA VERSIÓN DE JAVA INSTALADA



Este error se puede producir, porque no tienen instalada ninguna versión de java, y es necesaria para la aplicación, o bien porque no reconoce la consola.

Disponen de una versión de Java en la página de registro electrónico, en el apartado de “descargas”, situada en la parte superior derecha de la página. Ahí tendrían que seleccionar el apartado “Sun java Jre 6 update 20”, y proceder a su instalación.

También pueden actualizarla desde la página www.java.com para obtener la última versión disponible.



1.2 CERTIFICADO REVOCADO

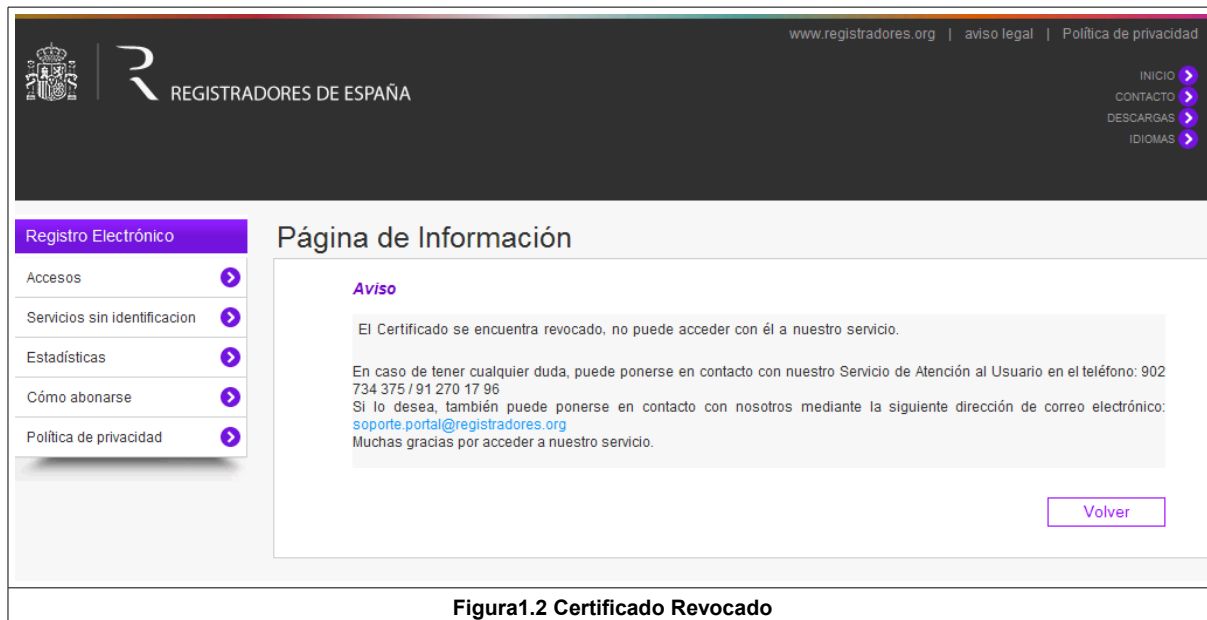
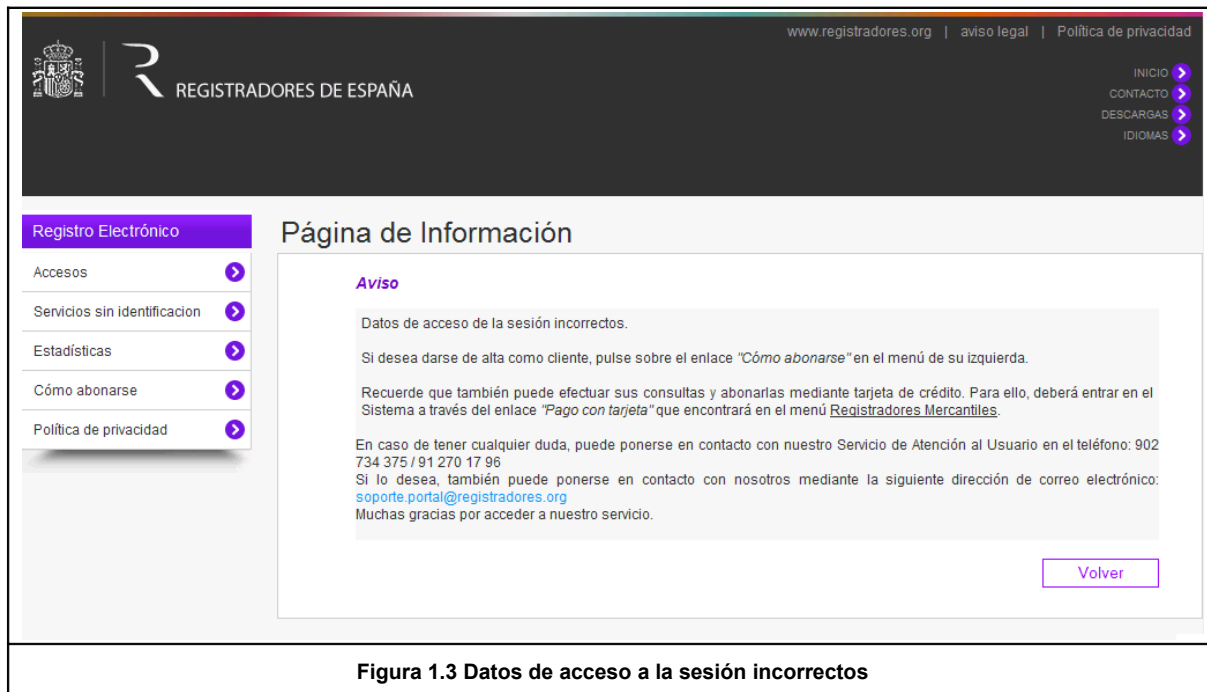


Figura1.2 Certificado Revocado

El certificado con el que se está accediendo ha sido revocado. Deberán ponerse en contacto con el soporte de su certificado, para comprobar porque ha sido revocado y generar un nuevo certificado, o bien deberán utilizar un tipo de certificado válido que son: SCR, FNMT, ACA, CATCERT, ACC - GVA, ANCERT emitidos a Notario, DNle, FIRMAPROFESIONAL, AC CAMMERFIRMA ó IZENPE, que el portal reconocerá siempre y cuando este emitido a un NIF.

1.3 DATOS DE ACCESO A LA SESIÓN INCORRECTOS



Para realizar envíos telemáticos es necesario estar abonado al servicio de registro electrónico. Este error saldría en el caso de que no estuviese abonado a la página o que al realizar por primera vez la asociación de su certificado de firma digital con su cuenta de abonado el usuario y contraseña que está introduciendo fuese incorrecto.

En el primer caso, deberían de seleccionar la opción de "como abonarse" en la parte izquierda de la página. Donde le explica el procedimiento para estar abonado.

En el segundo caso, si la contraseña o el usuario es incorrecta/o, o bien no recuerdan estos datos, deberá de ponerse en contacto con el soporte LOPD, y pasar una política de seguridad, para que le indiquen el usuario y contraseña y pueda acceder correctamente.

1.4 ERROR DE APLICACIÓN

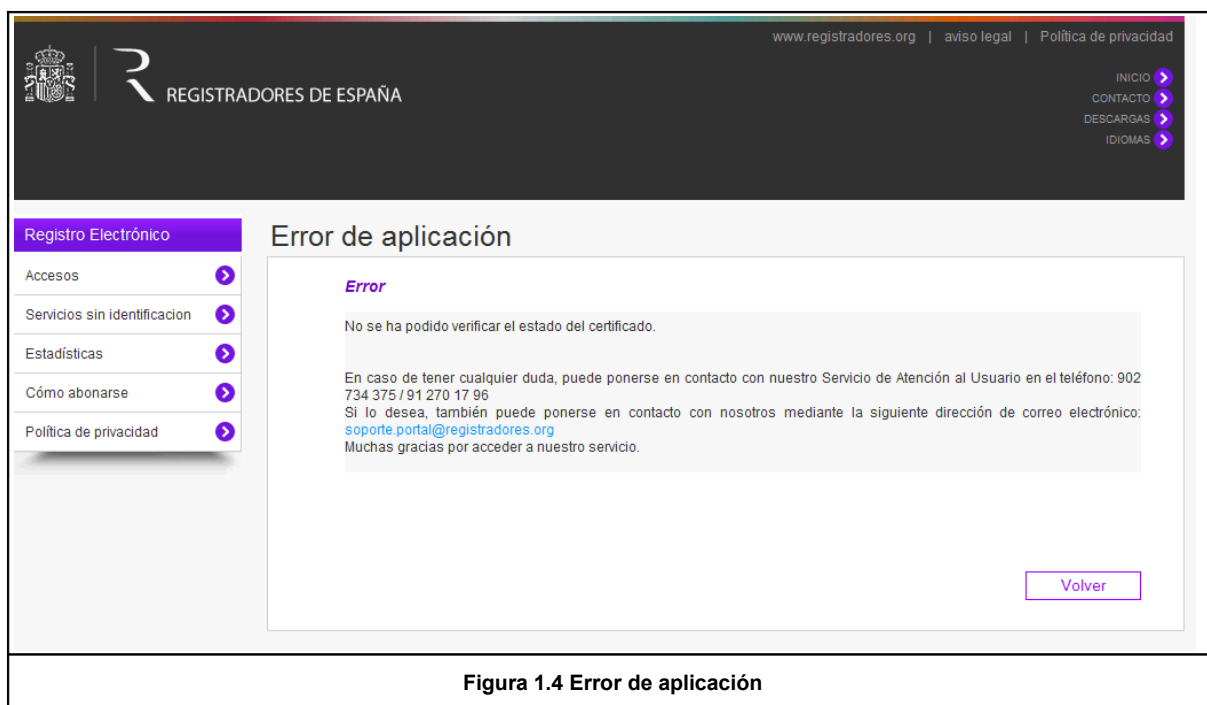


Figura 1.4 Error de aplicación

Cuando aparece este error es necesario cerrar la página y volver a acceder, ya que ha podido sobrepasar el tiempo de inactividad o bien ha cancelado un “cuadro de diálogo” donde le está pidiendo una información necesaria para acceder al link que haya seleccionado.

También puede ocurrir porque esté accediendo con un certificado no válido, o bien porque algún punto de la configuración de su equipo no sea soportada por el portal de presentación telemática. Para poder verificarlo póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al cliente en el número 902 201 200 / 91 270 17 97.

2.2 PRESENTACIÓN DE LIBROS: FALTA UN FICHERO

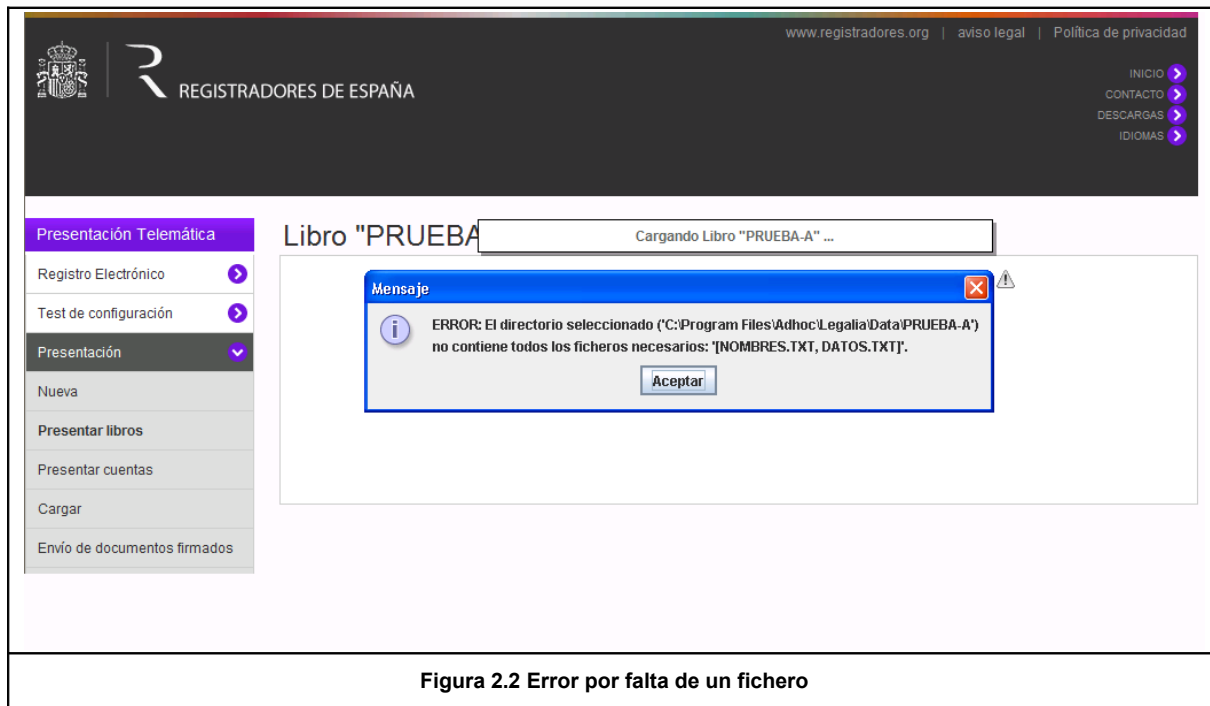


Figura 2.2 Error por falta de un fichero

Para la presentación de libros es necesario que al generarlos, se creen 3 documentos; NOMBRES.TXT, DESC.TXT, DATOS.TXT junto con los ficheros de libros que se vayan a presentar.

Estos ficheros se crean automáticamente a partir de los datos que se introducen en el programa "Legalia", contienen información para la presentación y no pueden ser modificados ni eliminados. Si una vez generado es modificado o eliminado, se producirá este error. Por eso, es conveniente no modificar nada una vez generado y creada la huella digital, ni eliminar estos archivos. Tendrían que corregir el error a través de "Legalia", seleccionar la opción de "Formulario/Abrir/Nombre carpeta" y completar los datos que se hayan eliminado. Una vez realizado, generar la huella de nuevo.

2.3 FALTA REFERENCIA DEL DOCUMENTO

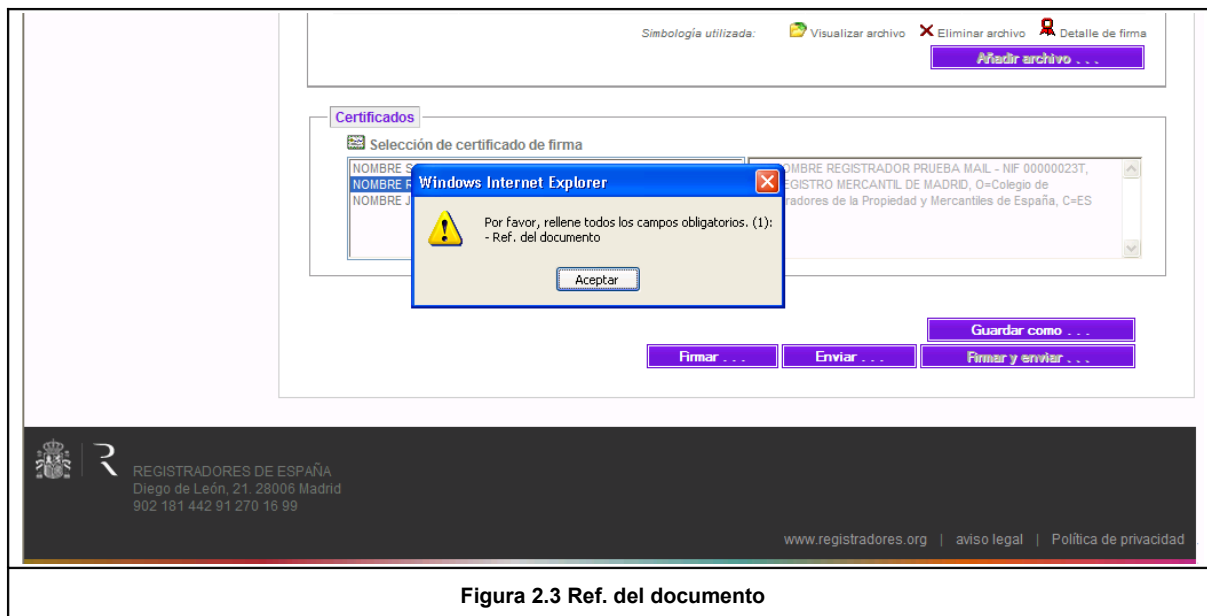


Figura 2.3 Ref. del documento

Al realizar la presentación telemática de libros y cuentas y seleccionar el fichero para presentar, todos los campos se rellenan automáticamente, excepto el campo de “referencia de documento”.

Este campo es interno deberán escribir lo que quieran, aunque es recomendable que pongan por ejemplo el nombre de la empresa y el año del ejercicio, ya que posteriormente cuando comprueben en el histórico de presentaciones el envío realizado, va a ser más útil para buscarlo. Este campo es de obligada cumplimentación.

2.4 AL PRESENTAR LIBROS O CUENTAS NO SE RELLENA NADA

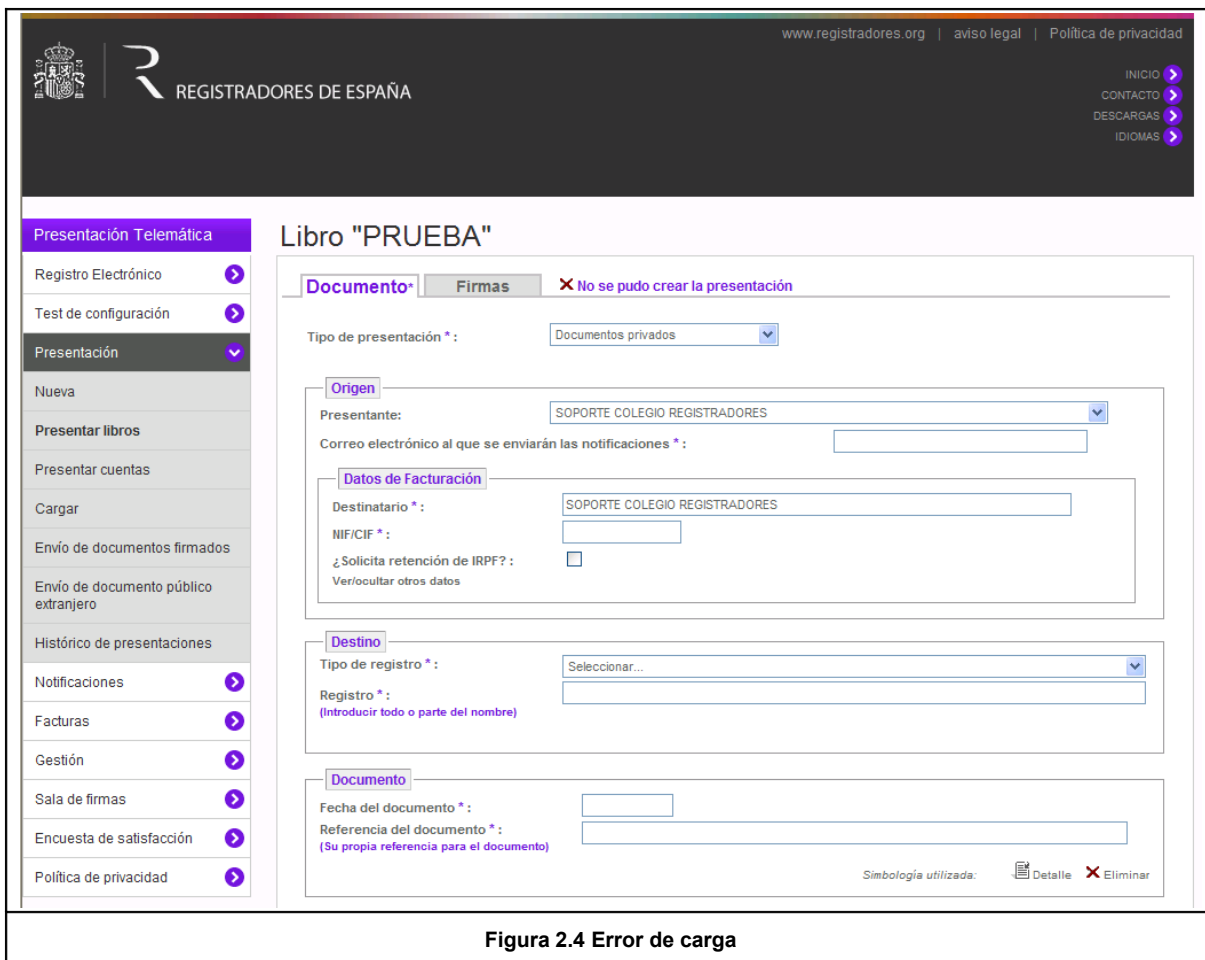


Figura 2.4 Error de carga

Al presentar libros o cuentas, se deben completar todos los campos automáticamente.

Si esto no se produce, es debido a que los ficheros no están generados correctamente, o no ha seleccionado el fichero correcto.

Deberán de ser generados correctamente, o ponerse en contacto con el servicio técnico para comprobar los ficheros.

2.5 EXTENSIONES VÁLIDAS AL AÑADIR CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE CUENTAS

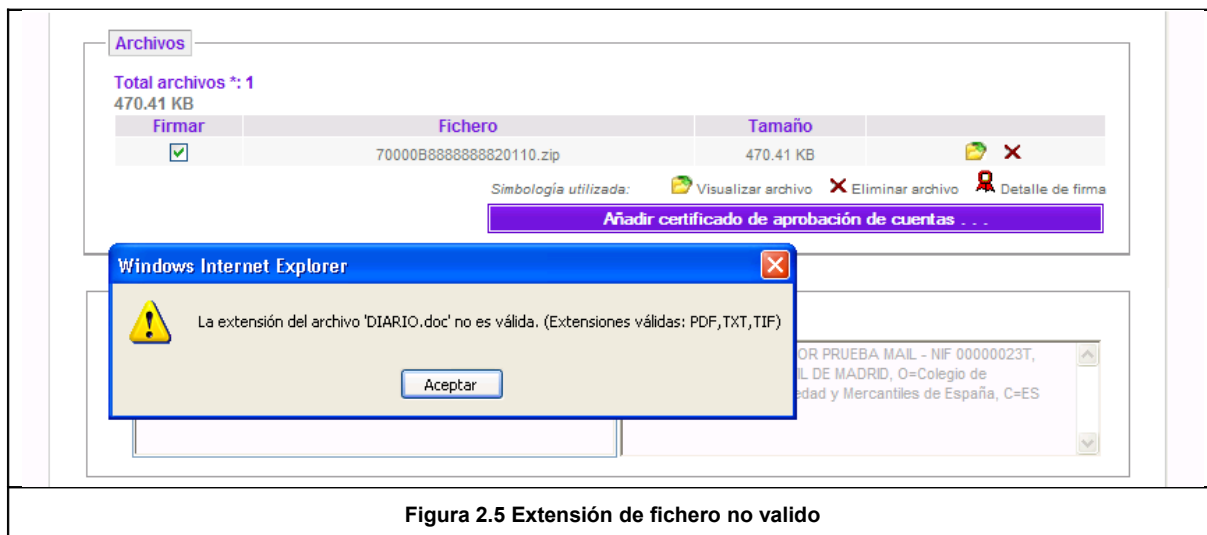


Figura 2.5 Extensión de fichero no valido

Al añadir un “certificado de aprobación de cuentas” con una extensión no válida aparece este error, advirtiéndolo de las extensiones que se admiten. Para solucionar este error tendrían que transformar este documento en uno de los formatos válidos que se indican, e insertarlo de nuevo.

2.6 ARCHIVOS AÑADIDOS SUPERIORES A 100 MB

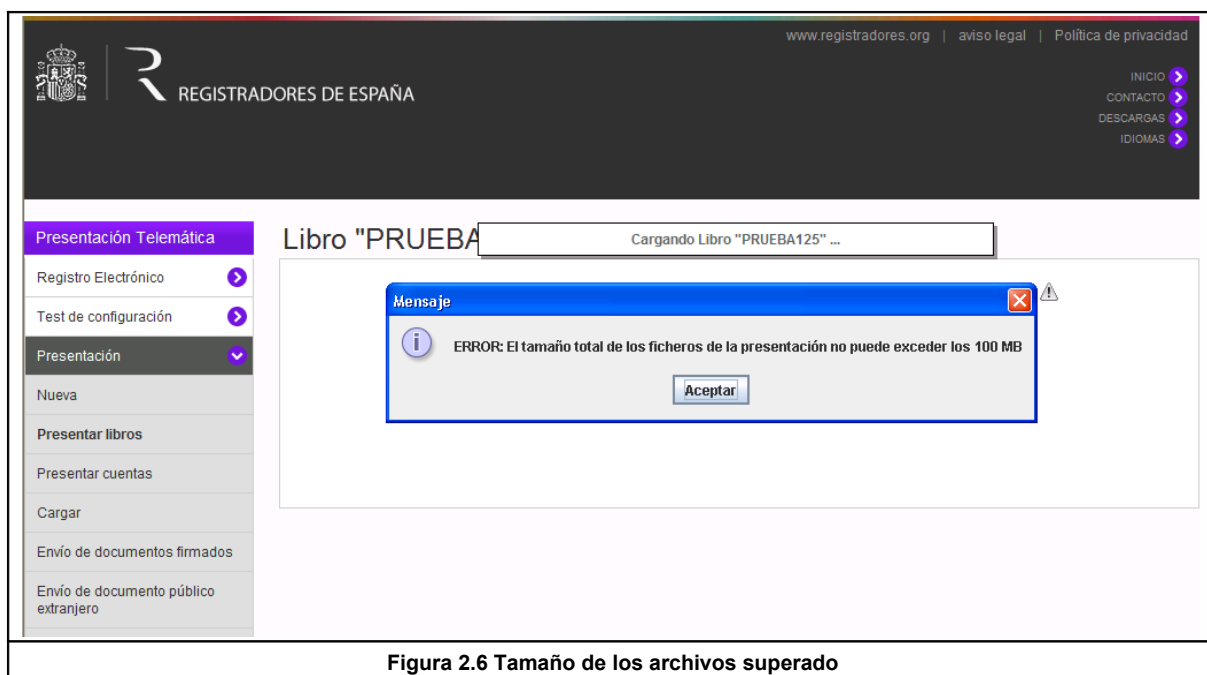


Figura 2.6 Tamaño de los archivos superado

La totalidad de los ficheros que componen la legalización de libros seleccionado, no deben superar los 100 MB. Si lo supera, dará este error.

Para solucionarlo habrá que comprobar que los ficheros adjuntos no superan los 100Mb, y si fuese así transformarlo a otro tipo de formato, o bien si tiene colores pasarlo a blanco y negro para que al adjuntar los ficheros al programa colegial Legalia (u otro equivalente) los ficheros resultantes no superen el tamaño máximo permitido.

2.7 NO SE SELECCIONA EL FICHERO ZIP EN LA PRESENTACIÓN DE CUENTAS

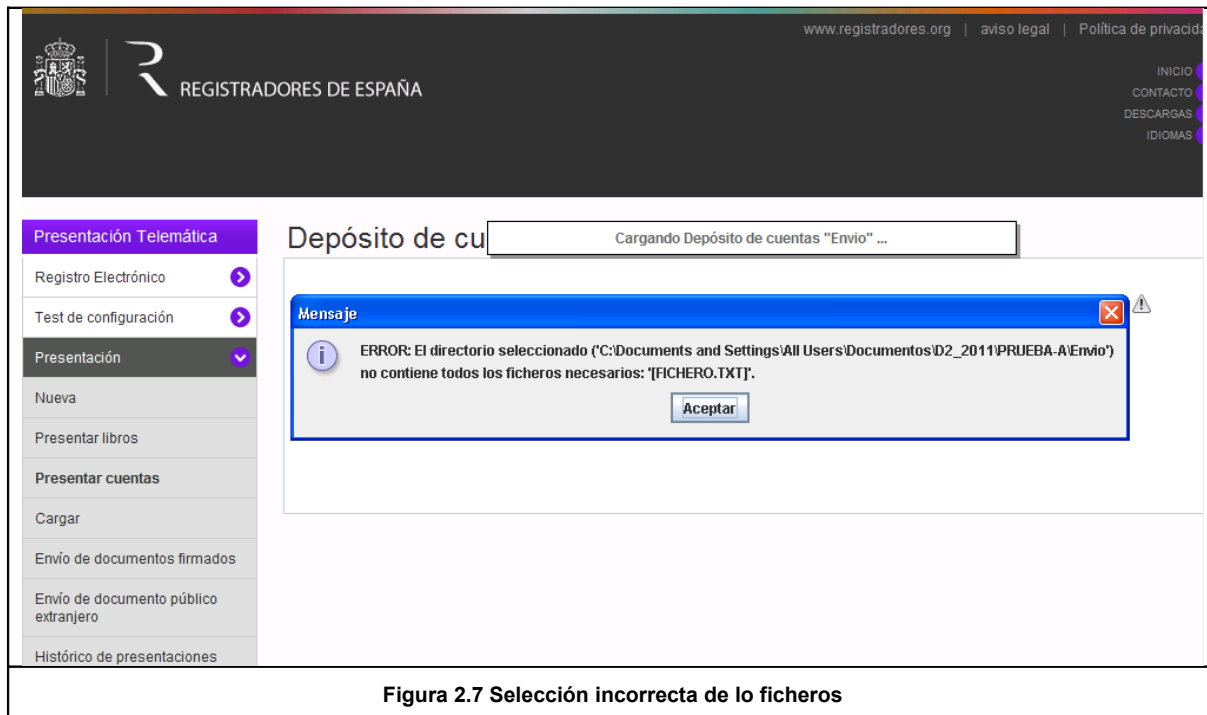


Figura 2.7 Selección incorrecta de lo ficheros

Para la presentación de cuentas hay que seleccionar; /carpeta del nombre/envío/fichero zip/, si no se selecciona el fichero zip, aparece este error, ya que es el que contiene todos los datos correspondientes a las cuentas presentadas.

3 CONSULTAS DE ENVÍO DE DOCUMENTO

3.1 ERROR EN PROCESO ENVÍO

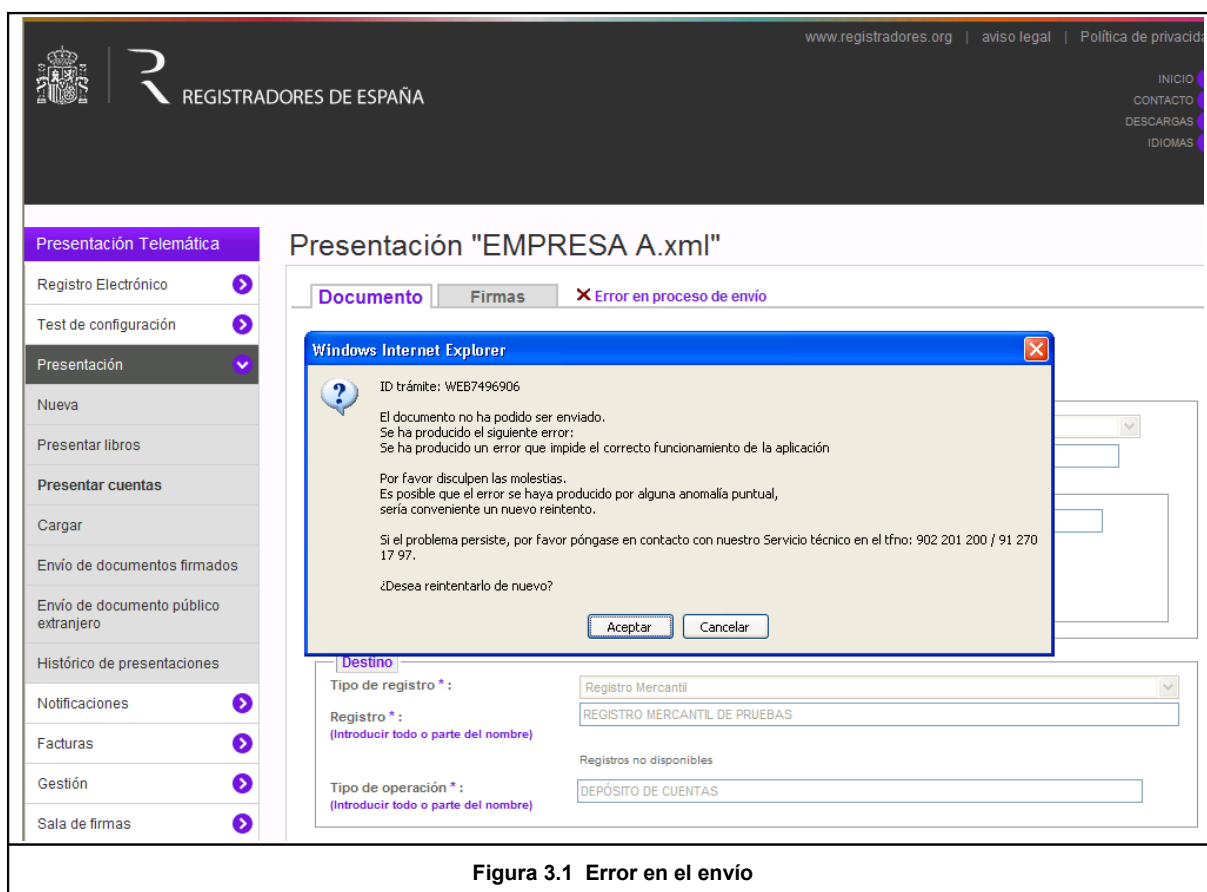


Figura 3.1 Error en el envío

Si se produce este error deberán de ponerse en contacto con el servicio técnico, para comprobar el error que se ha producido.

Puede ser por una incidencia puntual en el servicio, o bien por la configuración de su ordenador, en este caso el agente que le atienda le indicará los pasos a seguir para que se produzca el correcto funcionamiento de la página y comprobará las características de su ordenador.

3.2 CÓDIGO 23 – ERROR PROCESO REGISTRO

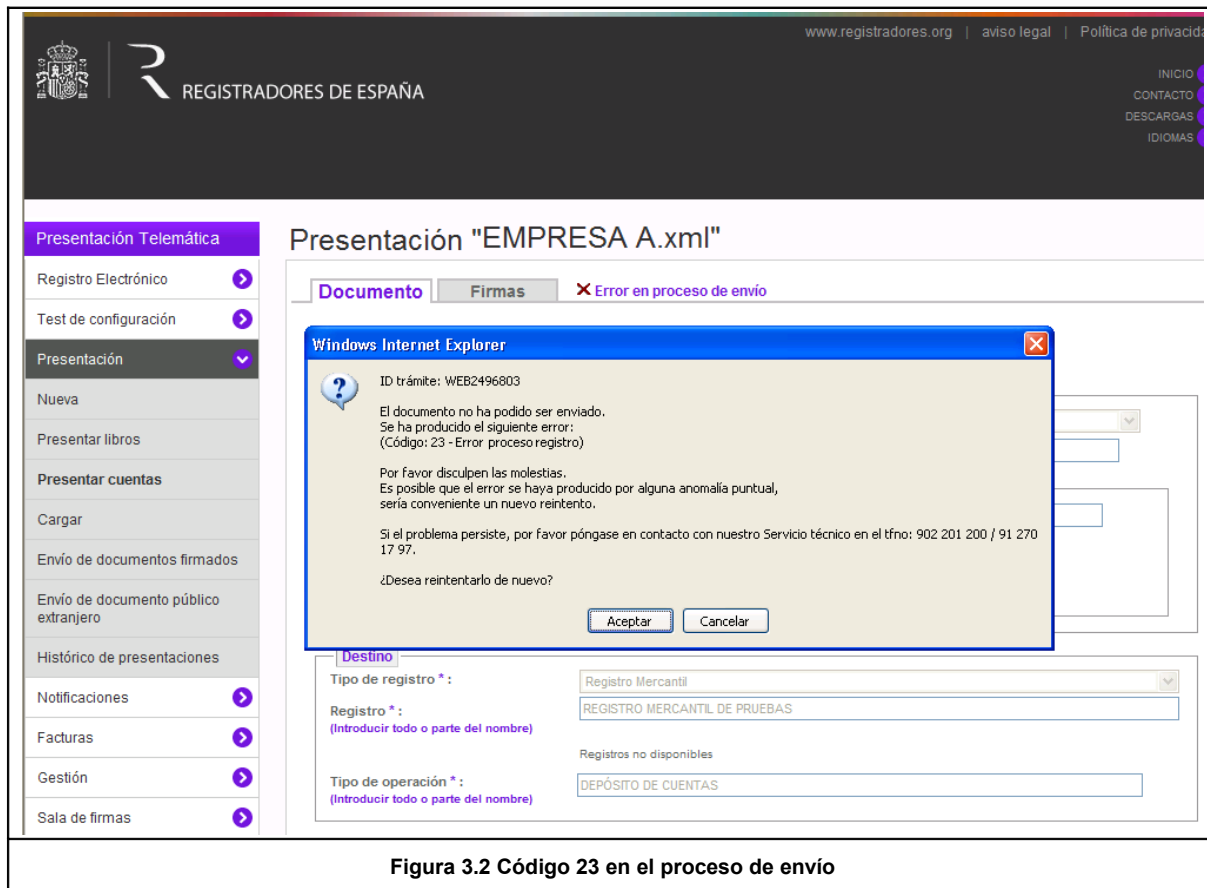
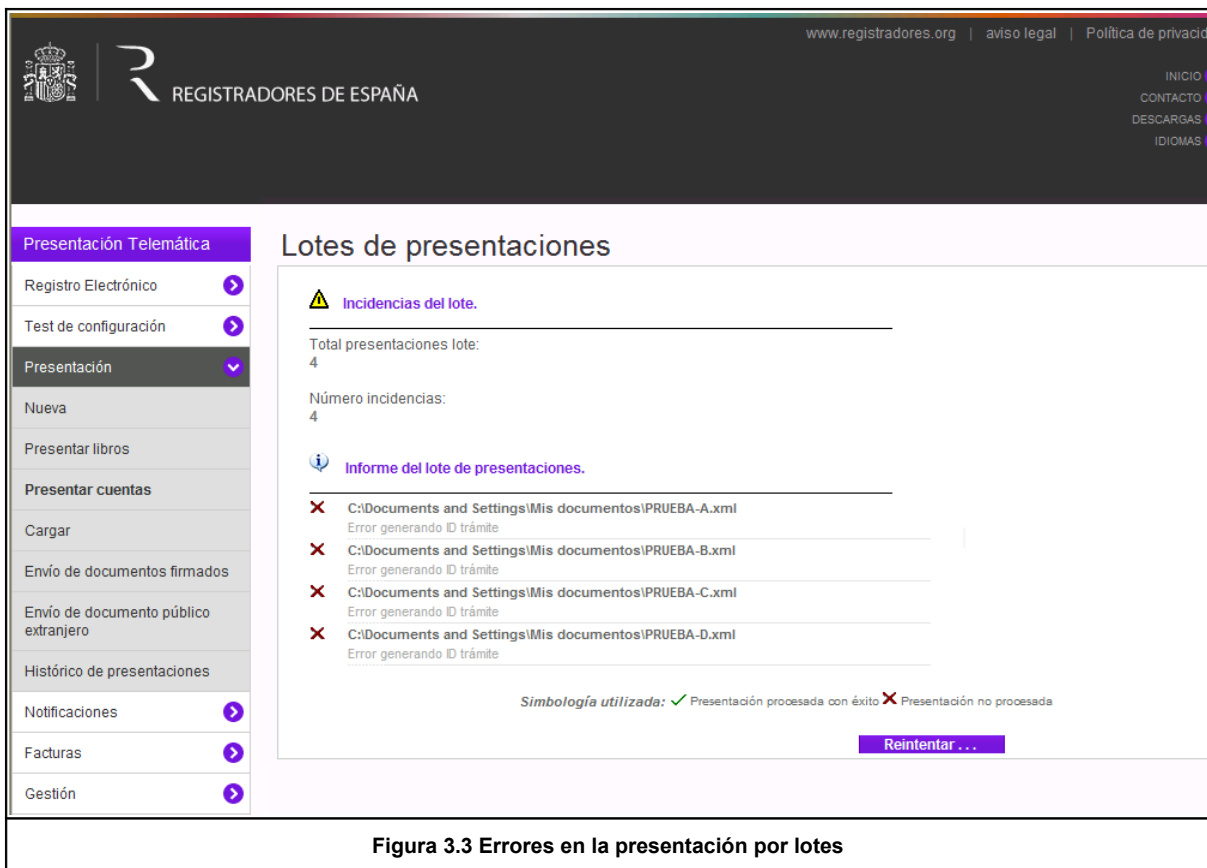


Figura 3.2 Código 23 en el proceso de envío

Este error se produce cuando está finalizando el envío.

Deberán de ponerse en contacto con soporte técnico por si hubiese alguna incidencia puntual con el registro al que se está intentando enviar.

3.3 ERROR AL ENVIAR PRESENTACIÓN LOTES



www.registradores.org | aviso legal | Política de privacidad

INICIO
CONTACTO
DESCARGAS
IDIOMAS

REGISTRADORES DE ESPAÑA

Presentación Telemática

- Registro Electrónico
- Test de configuración
- Presentación
- Nueva
- Presentar libros
- Presentar cuentas
- Cargar
- Envío de documentos firmados
- Envío de documento público extranjero
- Histórico de presentaciones
- Notificaciones
- Facturas
- Gestión

Lotes de presentaciones

Incidencias del lote.

Total presentaciones lote:
4

Número incidencias:
4

Informe del lote de presentaciones.

✗	C:\Documents and Settings\Mis documentos\PRUEBA-A.xml
	Error generando ID trámite
✗	C:\Documents and Settings\Mis documentos\PRUEBA-B.xml
	Error generando ID trámite
✗	C:\Documents and Settings\Mis documentos\PRUEBA-C.xml
	Error generando ID trámite
✗	C:\Documents and Settings\Mis documentos\PRUEBA-D.xml
	Error generando ID trámite

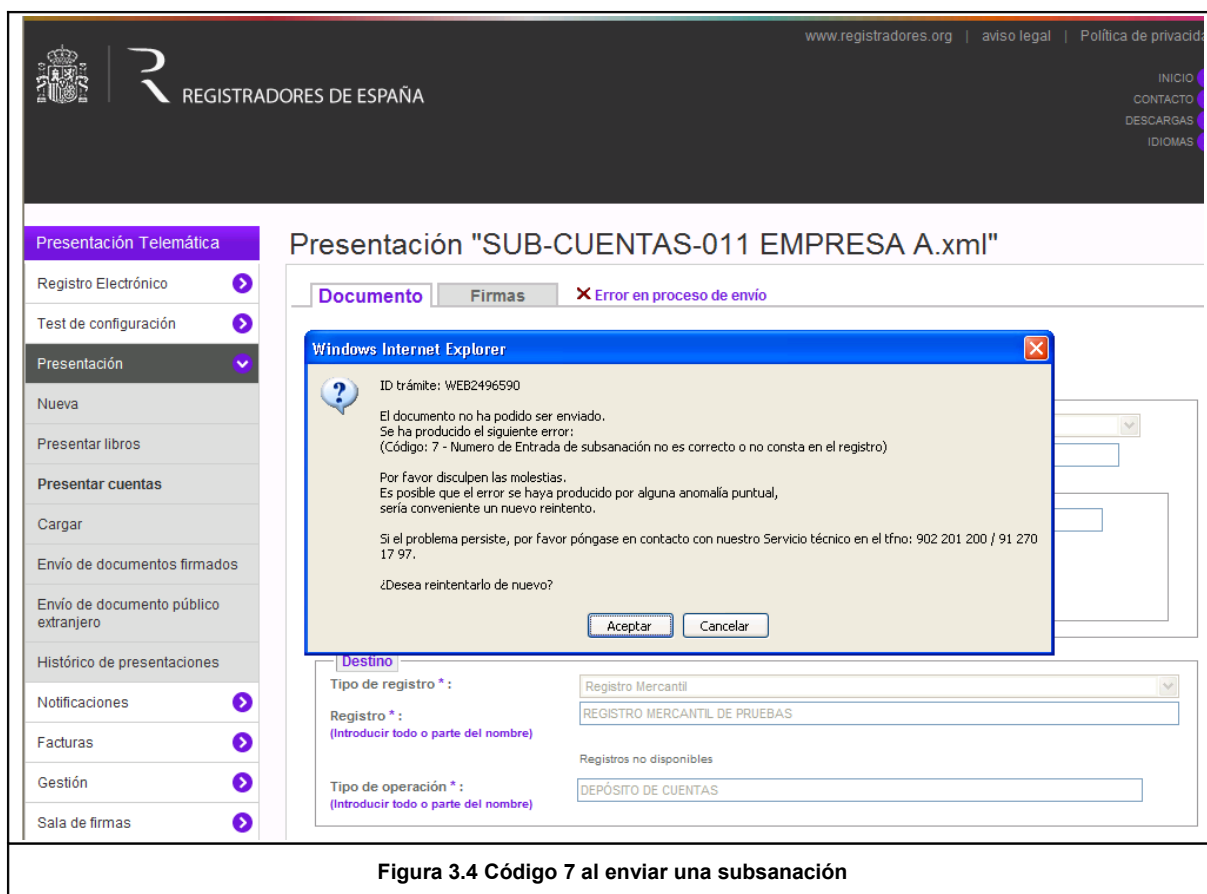
Simbología utilizada: ✓ Presentación procesada con éxito ✗ Presentación no procesada

Reintentar...

Figura 3.3 Errores en la presentación por lotes

Al realizar una presentación en lotes, aparece un listado con los errores que se han producido en cada presentación. En este caso, se tendrían que poner en contacto con el soporte técnico.

3.4 CÓDIGO 7 – ERROR AL ENVIAR UNA SUBSANACIÓN



Este error se produce por:

- No ha recibido la notificación del registro de que la presentación que ha realizado ha sido defectuosa, y la quiere subsanar porque el usuario ha detectado algún error.
- Los datos introducidos para la subsanación (número de entrada) son incorrectos.

En el caso de que si haya sido recibida y le de este error, se tendrán que poner en contacto con soporte técnico.

3.5 OTROS TIPOS DE ERROR

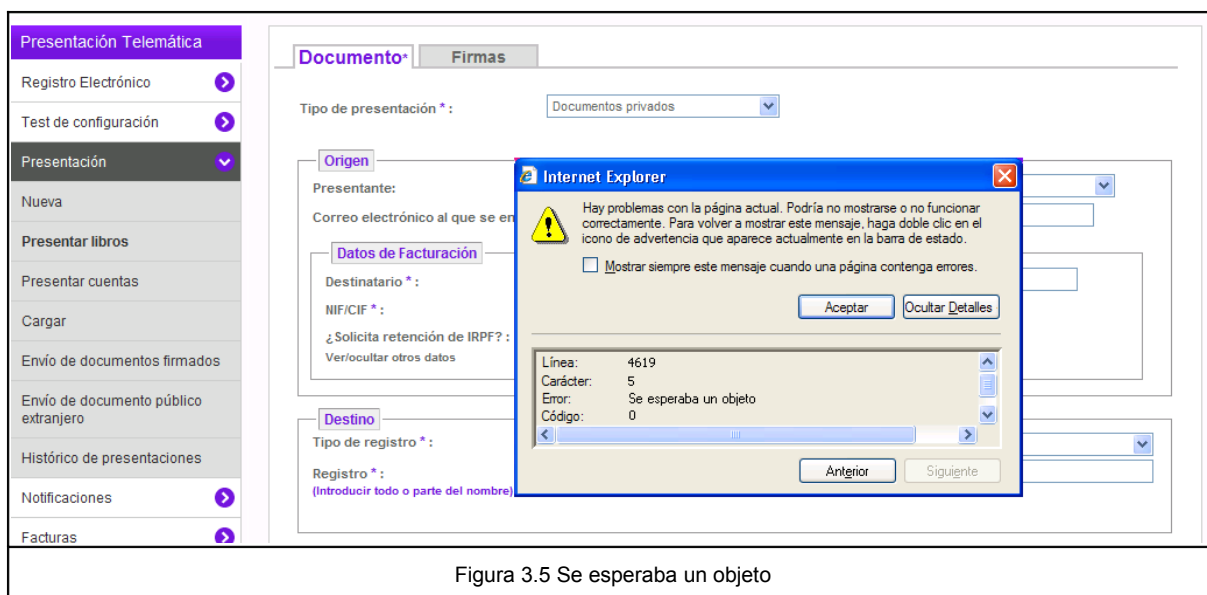


Figura 3.5 Se esperaba un objeto

Ante otro tipo de errores, debe ponerse en contacto con nuestro Soporte de Atención al Cliente en el 902 201 200 / 91 270 17 97 para que verifique la correcta configuración de su equipo.

NOTA: Para cualquier consulta puede dirigirse a nuestro Soporte de Atención al Cliente en el número 902 201 200 / 91 270 17 97.